

Wojciech Trzebiński
Kolegium Zarządzania i Finansów
Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

Spostrzeganie jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej dostarczanej studentom na uczelni (na podstawie badań studentów I roku Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie)

1. Wprowadzenie

Używana powszechnie definicja pojęcia *jakość* pochodząca z ISO¹ określa ją jako „stopień w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania”, gdzie przez *inherentne* rozumiemy: „istniejące w czymś, szczególnie jako stała charakterystyka”. Obiekt, do którego odnosimy pojęcie jakości, może być zarówno czystym produktem, jak i usługą². Koncepcja *jakości usług* jest ściśle związana ze spostrzeganiem klienta i jego oczekiwaniem³. W ramach pojęcia jakości usługi wyróżnić można: (1) jakość techniczną – odnoszącą się do tego, *co* klient otrzymuje oraz (2) jakość funkcjonalną – odnoszącą się do tego, *w jaki sposób* klient to otrzymuje⁴. Jakość funkcjonalna jest

¹ ISO Concept Database, <https://cdb.iso.org> [dostęp: 05.02.2012].

² J. Witek, *Jakość obsługi klienta w kontekście zarządzania firmą usługową*, http://mup.pomoc-prawna.info/mup_document,40.html [dostęp: 31.07.2011].

³ A. Parasuraman, L. Berry, V. Zeithaml, *Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Model*, Human Resources Management 1991, vol. 30, no. 3.

⁴ B. Pawłowska, J. Witkowska, L. Nieżurawski, *Nowoczesne koncepcje strategii orientacji na klienta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.

związana z pojęciem *obsługa klienta*, która bywa określana jako *dostarczenie usługi klientowi przed, podczas i po zakupie*⁵.

Przy analizie postaw wobec jakości usługi edukacyjnej na uczelni⁶ studenci traktowani będą jako jedna z grup klientów tej instytucji⁷. Do efektów działania usługi edukacyjnej zaliczane są: wiedza, umiejętności oraz postawy studentów rozwinięte w czasie studiów, jak również elementy dodatkowe, np. dodatkowe szkolenia czy certyfikaty. Jedynie część właściwości usługi edukacyjnej⁸ odnosi się do jakości funkcjonalnej (tzn. sposobu dostarczania tej usługi studentom). Przykładami mogą być:

- dostępność wykładowców,
- sposób organizacji studiów,
- infrastruktura (np. budynki, biblioteka, sale wykładowe, domy studenckie),
- przebieg procesów pozadydaktycznych,
- wsparcie socjalne i emocjonalne udzielane studentom przez uczelnię.

Natomiast do jakości funkcjonalnej **nie** odnoszą się następujące właściwości usługi edukacyjnej:

- wiedza i umiejętności dydaktyczne wykładowcy,
- zawartość merytoryczna programu studiów.

Własności powyższe związane są bowiem z jakością techniczną, tj. odwołują się do tego *co* jest dostarczane studentom przez uczelnię.

Celem pracy jest rozpoznanie dostępności oraz identyfikacja struktury wymiarowej postaw wobec jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej wśród początkujących studentów.

Zakres rozważań niniejszej pracy ograniczono do właściwości związanych z jakością funkcjonalną, ponieważ przedmiot usługi edukacyjnej (określający jej jakość techniczną), a więc w szczególności przekazywana na danym etapie studiów (np. licencjackim) wiedza i umiejętności, stanowią całość. Student I roku jest więc dopiero w trakcie nabywania przedmiotu usługi edukacyjnej, stąd trudno jest tu rozważać postawę wobec jej jakości technicznej.

W dalszej części pracy przywoływana będzie koncepcja marketingu 3.0⁹, zgodnie z którą firma (lub szerzej: organizacja)¹⁰ ma na celu nie tylko spełnienie oczekiwań

⁵ http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_service [dostęp: 05.02.2012].

⁶ W tej pracy słowo *uczelnia* będzie używane w szerokim znaczeniu, obejmującym ogólnie instytucję szkolnictwa wyższego.

⁷ A. Kobylińska, *Metodyka badania jakości usług*, w: *Metodyka i badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w Polsce*, red. S. Doroszewicz, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.

⁸ Wymieniane m.in. w: *ibidem*.

⁹ Ph. Kotler, H. Kartajaya, I. Setiawan, *Marketing 3.0*, MT Biznes, Warszawa 2010.

¹⁰ Oczywiście rozumiemy tutaj słowo *firma* w szerokim znaczeniu, obejmującym również inne rodzaje organizacji, w tym również uczelnie.

klientów, ale uczynienie ich naprawdę szczęśliwszymi ludźmi. Oznacza to, że firma traktuje swojego klienta nie tylko jako odbiorcę swoich produktów i usług, ale także – jako człowieka posiadającego *umysł, serce i duszę*¹¹. Z tej perspektywy obsługa klienta (czy też: jakość funkcjonalna) powinna być rozważana na podstawie pozytywnego wpływu na życie klienta w szerokim zakresie (a nie tylko w zakresie bezpośrednio związanym z odbiorem usług danej organizacji). W kontekście kształcenia, idea marketingu 3.0 oznaczałaby więc, że rozpatrując właściwości związane z jakością usługi edukacyjnej dostarczanej studentom uczelni, powinniśmy brać pod uwagę znaczenie tych właściwości dla dobrostanu studentów.

2. Badania postaw wobec jakości kształcenia

Tematyka jakości funkcjonalnej obecna jest w licznych badaniach jakości usługi edukacyjnej, które prowadzone były w różnych krajach¹². Można odnieść wrażenie, że w badaniach tych więcej miejsca poświęca się pozycjom odwołującym się do jakości funkcjonalnej niż pozycjom związanym z jakością techniczną (tj. z samą usługą kształcenia). W jednej z prac zdecydowano skoncentrować się na badaniu jakości jednostek administracyjnych uczelni (np. dziekanatu, biblioteki czy przychodni lekarskiej), a nie na badaniu „procesu kształcenia samego w sobie”, odwołując się do kwestii „wpasowania opinii studentów w politykę poprawy jakości instytucji”¹³. Wspomniane wyżej badania dostarczają wielu kategorii odwołujących się częściowo lub całkowicie do jakości funkcjonalnej, np. personel obsługujący studentów, urządzenia, dostęp do urządzeń oraz wymiary SERVQUAL. W dalszej części pracy będziemy odwoływać się do tych kategorii.

Polskie badania dotyczące jakości usług edukacyjnych na uczelniach odwołują się do pojęcia *procesu kształcenia* oznaczającego zmianę wiedzy, umiejętności, postaw

¹¹ Ph. Kotler, H. Kartajaya, I. Setiawan, op.cit., s. 18.

¹² Por. np. H. Nadiri, J. Kandampully, K. Hussain, *Students' perceptions of service quality in higher education*, Total Quality Management, May 2009, Vol. 20, no. 5; C.L. Ling, T.C. Lau, H.P. Tan, *The Impact of Resource Input Model of Education Quality on the Overall Students' Perceived Service Quality*, Canadian Social Science 2010, Vol. 6, no. 2; A.H. Chowdhury, Md.T. Iqbal, Md.K. Miah, *A Study of Service Quality conducive Determinants of Private Universities in Bangladesh Using SERVQUAL*, „Journal of Knowledge Globalization” 2010, Vol. 3, no. 1. Przeglądowe omówienie zagadnień poprawy jakości w szkolnictwie wyższym znajduje się w pracy: A. Quinn, G. Lemay, P. Larsen, D.M. Johnson, *Service quality in higher education*, Total Quality Management, February 2009, Vol. 20, No. 2.

¹³ H. Nadiri, J. Kandampully, K. Hussain, op.cit., s. 2.

i osobowości studenta¹⁴. Badaniami obejmowano zarówno studentów (dziennych¹⁵ oraz zaocznych¹⁶), jak również absolwentów¹⁷. Badane były tam również właściwości związane z jakością funkcjonalną, np.: klimat do rozwoju organizacji studenckich, wsparcie w wyborze programu studiów i ścieżki kariery, infrastruktura gastronomiczna oraz informatyczna, dostęp do informacji naukowej, infrastruktura sprzyjająca wygodzie studiowania oraz wsparcie studentów w łączeniu studiów z pracą.

W przywołanych powyżej badaniach określana była deklarowana przez studentów ważność wymiarów jakości usługi edukacyjnej. Co warte podkreślenia, właściwości związane z jakością funkcjonalną (oprócz wsparcia przy wyborze programu nauczania) okazały się mniej ważne od tych związanych z jakością techniczną¹⁸. Może to prowadzić do wniosku, że studenci skoncentrowani są w większym stopniu na istocie procesu kształcenia niż na dodatkowych aspektach usługi edukacyjnej.

3. Cel badania

Celem niniejszego badania jest rozpoznanie wspólnego dla początkujących studentów sposobu spostrzegania jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej. W niniejszej pracy zagadnienie to sprowadzone zostanie się do poznania struktury wymiarowej spostrzegania jakości funkcjonalnej. Termin *sposób spostrzegania* rozumiany tu będzie jako ocena właściwości związanych z jakością funkcjonalną dokonana przez studenta na podstawie jego własnych doświadczeń. W badaniu dokonywane było wyraźne rozróżnienie pomiędzy spostrzeganiem usługi a wizerunkiem uczelni wśród studentów. O ile w przypadku wizerunku można wypowiadać się, nawet nie mając własnych doświadczeń (lecz na podstawie innych źródeł wiedzy, skojarzeń czy intuicji), o tyle w niniejszym badaniu skoncentrowano się na opiniach pochodzących bezpośrednio z odbioru usługi edukacyjnej przez studenta. Wydaje się, że tak rygorystyczne

¹⁴ Por.: S. Doroszewicz, *Metoda pomiaru jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym*, w: *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2007.

¹⁵ S. Doroszewicz, *Jakość kształcenia studentów studiów stacjonarnych SGH i AE Poznań w kontekście modeli kształcenia wg Joyce'a i innych teoretyków*, w: *Systemy zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym*, red. D. Wosik, Wydawnictwo AE w Poznaniu, Poznań 2007.

¹⁶ A. Kobylińska, *Model jakości kształcenia w Szkole Głównej Handlowej z perspektywy studentów studiów niestacjonarnych*, w: *Jakość w badaniach...*, op.cit.

¹⁷ S. Doroszewicz, *Metodyka badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym*, w: *Metodyka i badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w Polsce*, red. S. Doroszewicz, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.

¹⁸ Ibidem.

pojęcie jest bardziej przydatne w dostarczaniu rekomendacji praktycznych. Z kolei, termin *wymiar* rozumiany jest jako zbiór podobnie spostrzeganych właściwości. Identyfikacja wymiarów pozwoli na lepszy opis i zrozumienie, czym tak naprawdę jest jakość funkcjonalna usługi edukacyjnej w oczach studenta. Aby wyznaczyć wymiary, należy skupić się na właściwościach osobiście doświadczanych przez ogół studentów.

Weryfikowane będą dwie hipotezy:

- 1) charakterystyka wymiarowa spostrzegania jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej przez początkujących studentów istnieje i dostarcza naturalnej agregacji podstawowych właściwości usługi edukacyjnej związanych z jakością funkcjonalną,
- 2) w związku z niewielkim doświadczeniem na uczelni, początkujący studenci nie wykazują jasno ukształtowanych postaw wobec części z podstawowych własności związanych z jakością funkcjonalną.

4. Metoda badania

Punktem wyjścia do badania było zbudowanie tzw. listy pierwotnej właściwości związanych z jakością funkcjonalną kształcenia na uczelni. Odwołujemy się tu do metodyki badania jakości kształcenia rozwiniętej przez S. Doroszewicza¹⁹. Skoro celem uczelni ma być czynienie studenta szczęśliwszym człowiekiem (patrz wspomnianą wyżej koncepcję marketingu 3.0), w konstrukcji listy pierwotnej wsparło się analizą związku pomiędzy właściwościami usługi edukacyjnej a wymiarami dobrostanu człowieka²⁰. Wyróżniono 14 obszarów jakości funkcjonalnej (tabela 1), w ramach których zaproponowano 50 podstawowych właściwości usługi edukacyjnej związanych z jakością funkcjonalną²¹.

¹⁹ S. Doroszewicz, *Metoda pomiaru jakości...*, op.cit.; A. Kobylińska, *Metodyka badań jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym. Wyniki pomiarów jakości kształcenia studentów studiów stacjonarnych w Szkole Głównej Handlowej*, w: *Systemy zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym*, red. D. Wosik, Wydawnictwo AE w Poznaniu, 2007

²⁰ Użyto następujących koncepcji: wymiary dobrostanu człowieka Ryff i Singer (por.: C.D. Ryff, B. Singer, *From social structure to biology*, in: C.R. Snyder, S.J. Lopez (ed.), *Handbook of positive psychology*, Oxford University Press 2002), siły sygnaturowe Seligmana, teoria autodeterminacji SDT oraz doświadczenie optymalne (por.: A. Carr, *Psychologia pozytywna*, Zysk i S-ka, Poznań 2004).

²¹ Lista pierwotna właściwości oraz oryginalny kwestionariusz zostały skonstruowane do badania studentów niezależnie od ich stażu na uczelni, a więc nie tylko studentów I roku studiów.

Tabela 1. Obszary jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej na uczelni

Obszar	Odpowiadające obszary dyskutowane w cytowanych badaniach jakości kształcenia
Organizacja studiów	– produktywna niezależność (D) – myślenie krytyczne (D) – inne (D) – rzetelność (A) – zdolność reagowania (A) – empatia (A)
Organizacja zajęć językowych	– repertuar umiejętności (D) – inne (D) – rzetelność (A)
Monitorowanie jakości zajęć	– myślenie krytyczne (D) – rzetelność (A)
Organizacja procesu egzaminacyjnego	– rzetelność (A) – zdolność reagowania (A)
Biblioteka	– myślenie krytyczne (D) – udogodnienia materialne (K) – dostęp do udogodnień (K)
Infrastruktura budynków uczelni	– inne (D) – udogodnienia materialne (K) – dostęp do udogodnień (K) – materialność (A) – zdolność reagowania (A) – pewność (A) – empatia (A)
Funkcjonowanie aplikacji IT	– dostęp do udogodnień (K) – rzetelność (A)
Płatności i warunki bytowe studentów	– inne (D) – koszt zajęć (K)
Dostępność informacji dla studentów	(brak)
Organizacje studenckie	– współpraca obywatelska (D)
Koła naukowe	– współpraca obywatelska (D)
Samorząd studentów	(brak)
Organizacja pracy dziekanatu (w budynku uczelni)	– inne (D) – personel obsługujący studentów (K) – zdolność reagowania (A) – pewność (A) – empatia (A)
Elektroniczna obsługa studentów („Wirtualny Dziekanat”)	– inne (D) – rzetelność (A)

(D) – S. Doroszewicz, *Metodyka badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym*, w: *Metodyka i badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w Polsce*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.

(K) – C.L. Ling, T.C. Lau, H.P. Tan, *The Impact of Resource Input Model of Education Quality on the Overall Students' Perceived Service Quality*, Canadian Social Science 2010, vol. 6, no. 2.

(A) – A.H. Chowdhury, Md.T. Iqbal, Md.K. Miah, *A Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh Using SERVQUAL*, Journal of Knowledge Globalization 2010, vol. 3, no. 1.

Źródło: opracowanie własne na podstawie określeń obszarów jakości kształcenia omawianych przez różnych autorów.

Propozycja listy pierwotnej właściwości, która powstała na podstawie powyższej analizy, została poddana ocenie studentów Szkoły Głównej Handlowej związanych z samorządem studentów z punktu widzenia komunikatywności, kompletności oraz adekwatności względem rzeczywistych doświadczeń studentów. Wprowadzono modyfikacje na podstawie uwag studentów, w szczególności włączono dodatkowe właściwości wskazane przez studentów. Powstała w ten sposób lista 93 właściwości, na podstawie której opracowano kwestionariusz pilotażowy. Pozycje tego kwestionariusza miały postać spersonalizowanych stwierdzeń (tzn. odnosiły się do własnych opinii studentów) dotyczących poszczególnych właściwości związanych z jakością funkcjonalną usług uczelni. W instrukcji umieszczonej na początku kwestionariusza zwrócono uwagę, że odpowiedzi powinny być oparte jedynie na osobistym doświadczeniu związanym z uczelnią. W kwestionariuszu zastosowano siedmiostopniową skalę Likerta. W celu uniknięcia wpływu odpowiedzi udzielanych na podobne tematy, pozycje dotyczące tego samego obszaru jakości funkcjonalnej zostały rozmieszczone w odległych miejscach kwestionariusza.

Badanie pilotażowe przeprowadzono na studentach Szkoły Głównej Handlowej ($n = 27$). Zebrano kolejne opinie dotyczące komunikatywności, kompletności i adekwatności kwestionariusza. Zmodyfikowano niektóre pozycje oraz dodano jeszcze jedną („Myślę, że Prodziekan ds. studenckich jest dla mnie łatwo dostępny”).

Przeprowadzono analizę rzetelności na całym zbiorze badanych pozycji, który uzyskał alfę Cronbacha na poziomie 0,917. Z uwagi na negatywną korelację z resztą skali ($-0,114$) wykluczono pozycję „Sądzę, że informacje na temat pracowników uczelni są dla mnie łatwo dostępne”. Brak spójności pomiędzy oceną tej pozycji a oceną innych pozycji kwestionariusza może świadczyć, że informacje na temat pracowników uczelni nie są spostrzegane przez studentów jako składnik jakości usług dostarczanych na uczelni.

Finalny kwestionariusz składał się z 93 pozycji (tabela 2). Dodatkowo zbierano informacje o wieku, płci i karierze zawodowej. Właściwe badanie przeprowadzono na studentach trybu stacjonarnego I roku Szkoły Głównej Handlowej ($n = 109$)²². Studenci byli badani w trzech grupach pod koniec drugiego semestru studiów roku akademickiego 2010/2011. Badanie odbywało się w salach wykładowych. Kwestionariusze były anonimowe, a uczestnictwo – dobrowolne. Nie było z góry ustalonego czasu wypełniania ankiety; średni czas badania wynosił ok. 15 minut.

²² Wielkość próby po odrzuceniu kwestionariuszy, które zwrócono niewypełnione.

Tabela 2. Pozycje kwestionariusza finalnego (uporządkowane według obszaru jakości funkcjonalnej)

Obszar jakości funkcjonalnej	Pozycja kwestionariusza
Organizacja studiów*	Jestem zdania, że organizacja studiów sprzyja mojej integracji z innymi studentami
	Uważam, że terminy zajęć są dla mnie dogodne
	Informacje o terminach dyżurów nauczycieli akademickich są dla mnie łatwo dostępne
Organizacja zajęć językowych	Zasady zapisu na zajęcia językowe są dla mnie czytelne
	Dokonanie zapisu na zajęcia językowe jest dla mnie łatwe
	Sądzę, że organizacja zajęć językowych sprzyja mojej integracji z innymi studentami
	Uważam, że terminy zajęć językowych są dla mnie dogodne
Monitorowanie jakości zajęć	Według mnie formularze do oceny zajęć dla studentów są czytelne
	Uważam, że ocena zajęć na formularzach do oceny zajęć dla studentów jest kompleksowa
	Sądzę, że oceny zajęć dokonywane przez studentów są odpowiednio wykorzystywane
Organizacja procesu egzaminacyjnego	Zasady zapisów na egzaminy są dla mnie czytelne
	Dokonanie zapisów na egzaminy jest dla mnie łatwe
	Sądzę, że terminy egzaminów są dla mnie dogodne
	Sądzę, że moje wyniki egzaminów są dla mnie łatwo dostępne
	Sądzę, że wyniki egzaminów są mi udostępniane na czas
	Organizacja procesu rozliczenia sesji egzaminacyjnej jest według mnie odpowiednia
Biblioteka	Jestem zdania, że katalogi biblioteczne w wersji papierowej są dla mnie łatwo dostępne
	Elektroniczne bazy bibliograficzne są dla mnie łatwo dostępne
	Uważam, że łatwo mi wyszukać informację naukową w Bibliotece
	Łatwo mi wyszukać pozycje księgozbioru na półkach w Czytelni
	Organizacja księgozbioru w Bibliotece jest według mnie czytelna
	Myszę, że zasady wypożyczania księgozbioru z Biblioteki są dla mnie korzystne
	Mam odpowiednie warunki do lektury w Czytelni
	Sądzę, że pracownicy Biblioteki udzielają odpowiedniej pomocy w wyszukiwaniu informacji naukowej
Pracownicy Biblioteki są dla mnie uprzejmi	

Obszar jakości funkcjonalnej	Pozycja kwestionariusza
Infrastruktura budynków uczelni**	Oznakowanie budynków na terenie uczelni jest dla mnie czytelne
	Oznakowanie wewnątrz budynków uczelni jest dla mnie czytelne
	Uważam, że mam właściwe warunki do nauki w salach wykładowych
	Sądzę, że księgarnia na terenie uczelni jest odpowiednio zlokalizowana
	Pracownicy księgarni na terenie uczelni są dla mnie uprzejmi
	Oferta książek w księgarni na terenie uczelni jest według mnie odpowiednia
	Godziny otwarcia księgarni na terenie uczelni są dla mnie odpowiednie
	Organizacja pracy szatni na terenie uczelni jest według mnie odpowiednia
	Myślę, że rozmieszczenie szatni na terenie uczelni jest dla mnie dogodne
	Godziny otwarcia lokali gastronomicznych na terenie uczelni są dla mnie odpowiednie
	Rozmieszczenie lokali gastronomicznych na terenie uczelni jest dla mnie odpowiednie
	Uważam, że w lokalach gastronomicznych na terenie uczelni panują warunki sprzyjające mojej integracji z innymi studentami
	Godziny pracy punktów ksero na terenie uczelni uważam za odpowiednie
	Według mnie organizacja pracy punktów ksero na terenie uczelni jest właściwa
	Rozmieszczenie punktów ksero na terenie uczelni jest dla mnie dogodne
Funkcjonowanie aplikacji IT	Sądzę, że elektroniczne skrzynki pocztowe dla studentów są funkcjonalne
	Aplikacje informatyczne przeznaczone dla studentów są moim zdaniem technicznie niezawodne
	Uważam, że we właściwy sposób jestem uprzedzany o planowanych przerwach pracy aplikacji informatycznych dla studentów
Płatności i warunki bytowe studentów	Informacje dotyczące płatności za studia są dla mnie czytelne
	Informacje o zasadach przyznawania stypendiów są dla mnie czytelne
	Wnioskowanie o stypendium jest dla mnie łatwe
	Uważam, że dostępne na uczelni informacje o ofertach wynajmu mieszkań dla studentów są wystarczające
Dostępność informacji dla studentów	Na stronie internetowej uczelni łatwo mi znaleźć potrzebne informacje
	Jestem zdania, że na stronie internetowej uczelni znajdują się kompletne informacje na temat struktury SGH
	Na stronie internetowej SGH znajdują się według mnie kompletne informacje o bieżących wydarzeniach na uczelni
	W Biuletynie SGH znajdują się moim zdaniem kompletne informacje o bieżących wydarzeniach na uczelni
	Uważam, że uczelnia w odpowiedni sposób pomogła mi w planowaniu mojej kariery zawodowej

Obszar jakości funkcjonalnej	Pozycja kwestionariusza
Dostępność informacji dla studentów	Sądzę, że uczelnia zapewnia mi łatwy dostęp do informacji o ofertach pracy
	Jestem zdania, że uczelnia w odpowiedni sposób pomaga mi w znalezieniu zatrudnienia
	Pracownicy Biura ds. Absolwentów (dawniej: Centrum Karier i Fundraisingu) są dla mnie uprzejmi
Organizacje studenckie	Myszę, że informacje o organizacjach studenckich działających na uczelni są dla mnie łatwo dostępne
	Uważam, że na uczelni mam odpowiedni wybór organizacji studenckich
	Dotarcie do organizacji studenckich jest dla mnie łatwe
	Sądzę, że organizacje studenckie zapewniają mi możliwość integracji z innymi studentami
	Moim zdaniem na uczelni panuje odpowiedni klimat dla działalności organizacji studenckich
Koła naukowe	Informacje o kołach naukowych działających na uczelni są dla mnie łatwo dostępne
	Myszę, że na uczelni mam odpowiedni wybór kół naukowych
	Dotarcie do kół naukowych jest dla mnie łatwe
	Uważam, że koła naukowe pomagają mi w rozwoju wiedzy i umiejętności
Samorząd studentów	Informacje o działalności samorządu studenckiego są dla mnie łatwo dostępne
	Moim zdaniem działania samorządu studenckiego są skuteczne
	Według mnie zakres dostępnych informacji na stronie samorządu studentów (www.esgieha.pl) jest dla mnie odpowiedni
	Łatwo mi znaleźć potrzebne informacje na stronie samorządu studentów (www.esgieha.pl)
	Forum internetowe studentów SGH jest dla mnie przydatne w rozwiązywaniu moich problemów
	Forum internetowe studentów SGH pomaga mi w integracji z innymi studentami
	Opinie wydawane przez samorząd studentów w sprawie przyznania stypendium są moim zdaniem zasadne
	Uważam, że samorząd studentów sprawnie wydaje opinie w sprawie przyznawania stypendiów
Organizacja pracy Dziekanatu (w budynku uczelni)	Uważam, że godziny pracy Dziekanatu są dla mnie odpowiednie
	Moim zdaniem organizacja kolejek do okienek w Dziekanacie jest właściwa
	Czas mojego oczekiwania w kolejce do okienka w Dziekanacie jest dla mnie krótki
	Pracownicy Dziekanatu są dla mnie uprzejmi
	Według mnie pracownicy Dziekanatu właściwie pomagają mi w załatwianiu moich spraw

Obszar jakości funkcjonalnej	Pozycja kwestionariusza
Elektroniczna obsługa studentów (Wirtualny Dziekanat)	Myslę, że zakres spraw, jakie mogę załatwić za pomocą Dziekanatu Wirtualnego, jest odpowiedni
	Łatwo mi znaleźć potrzebne informacje w Dziekanacie Wirtualnym
	Dokonywanie operacji za pomocą Dziekanatu Wirtualnego jest dla mnie łatwe
	Uważam, że aplikacja Dziekanat Wirtualny jest niezawodna technicznie
Prodziekan ds. studenckich	Uważam, że Prorektor ds. studenckich jest dla mnie łatwo dostępny

* W oryginalnym kwestionariuszu do obszaru „Organizacja zajęć” przypisanych jest dodatkowych 10 pozycji. Pozycje te odnoszą się do procesu wyboru przedmiotów. Ze względu na fakt, że studenci I roku nie mają jeszcze żadnych doświadczeń z wyborem przedmiotów, pozycje te zostały wyłączone z analizy.

** W oryginalnym kwestionariuszu zawarta jest dodatkowa pozycja przypisana do obszaru „Infrastruktura budynków uczelni” w brzmieniu: „Myslę, że na uczelni znajdują się odpowiednie udogodnienia dla osób niepełnosprawnych”. Ze względu na fakt, że badani studenci nie mieli osobistych doświadczeń w zakresie tego tematu, pozycja ta została wyłączona z analizy.

Źródło: opracowanie własne.

5. Wyniki badania

Pierwszym etapem analizy była identyfikacja właściwości związanych z jakością funkcjonalną, które studentom I roku są mało znane lub całkowicie nieznane, tj. tych aspektów sposobu dostarczania usługi edukacyjnej, wobec których początkujący studenci nie mają jeszcze rozwiniętych postaw w zakresie oceny jakości. Zastosowano dwa kroki weryfikacji: częstość odpowiedzi na daną pozycję kwestionariusza oraz korelację pozycji z resztą skali.

Niska **częstość odpowiedzi** na daną pozycję może świadczyć, że właściwość opisywana przez tę pozycję nie jest osobiście doświadczana przez ogół studentów. Pozycje objęte badaniem wykazują ogólnie wysoką częstość odpowiedzi (49 pozycji z częstością powyżej 95%). W rankingu pozycji kwestionariusza względem częstości odpowiedzi (w kolejności rosnącej) pierwsze spłaszczenie w postaci 4 pozycji o tej samej częstości ma miejsce przy częstości 89%. Następujące pozycje wykazują częstość poniżej tego poziomu:

- wszystkie pozycje z obszaru „Płatności i warunki bytowe studentów” oraz pozycje z obszaru „Samorząd studentów” związane ze **stypendiami**; możliwa interpretacja: stacjonarni studenci nie płacą za studia, a w czasie I roku studiów mogą nie mieć doświadczeń związanych ze stypendiami; kwestia wynajmu mieszkania jest z kolei ograniczona jedynie do części studentów;

- pozycja „Sądzę, że pracownicy Biblioteki udzielają odpowiedniej pomocy w wyszukiwaniu informacji naukowej” oraz pozycja „Organizacja księgozbioru w Bibliotece jest według mnie czytelna”; możliwa interpretacja: poszukiwanie specyficznej informacji naukowej przez studenta może odgrywać znaczącą rolę dopiero na dalszych etapach edukacji akademickiej;
- pozycja „Mam odpowiednie warunki do lektury w Czytelni” oraz pozycja „Godziny otwarcia księgarni na terenie uczelni są dla mnie odpowiednie”; możliwa interpretacja: studenci korzystają przeważnie z materiałów elektronicznych i kopiowanych;
- pozycja „Uważam, że koła naukowe pomagają mi w rozwoju wiedzy i umiejętności”; możliwe interpretacje: ocena korzyści rozwojowych z działalności w kołach naukowych może wymagać dłuższej perspektywy czasowej, ograniczony udział studentów związanych z kołami naukowymi;
- pozycja „Pracownicy Biura ds. Absolwentów (dawniej: Centrum Karier i Fundraisingu) są dla mnie uprzejmi”; możliwa interpretacja: zaangażowanie studentów w karierę zawodową wzrasta w kolejnych latach studiowania (tylko 10% badanych studentów deklaroowało, że pracuje);
- pozycja „Uważam, że Prorektor ds. studenckich jest dla mnie łatwo dostępny”; możliwa interpretacja: chociaż temat ten został wskazany ze strony studentów w czasie fazy pilotażowej, niska częstość odpowiedzi w badaniu głównym może wskazywać na to, że kwestia kontaktu z Prorektorem ds. studenckich nie dotyczyła bezpośrednio ogółu studentów.

Pomimo spersonalizowanej formy pozycji kwestionariusza oraz wyraźnej instrukcji, aby odwoływać się do swoich własnych doświadczeń (a nie wizerunku), z materiału badawczego jasno widać, że sam fakt wysokiej częstości odpowiedzi na daną pozycję nie stanowi wystarczającego dowodu, że odpowiadająca jej właściwość jest osobiście doświadczana przez studentów. Znamienne jest, że pozycje wykluczone z analizy jako niemające zastosowania do badanej grupy studentów (patrz przypisy do tabeli 2) mają wysokie częstości odpowiedzi (pozycje związane z wyborem przedmiotów – powyżej 95%; pozycja związana z udogodnieniami dla niepełnosprawnych – 90%).

Ze względu na powyższe, jako drugi krok weryfikacji przyjęto **korelację pozycji z resztą skali**. W rankingu pozycji według ich korelacji z resztą skali (w porządku rosnącym) pierwsze spłaszczenie (w postaci przyrostów poniżej 0,010) zaczyna się od pozycji z korelacją 0,419. Następujące pozycje wykazują korelację z resztą skali poniżej tego progu:

- pozycje związane z **organizacją egzaminów** (zapisy i terminy),

- niektóre pozycje związane z **Biblioteką**, tzn. zasady wypożyczania, uprzejmość pracowników oraz elektroniczne bazy bibliograficzne,
- pozycje związane **organizacją zajęć językowych** (zapisy),
- niektóre pozycje związane z **działaniem Dziekanatu** (w budynku uczelni), tzn. czas oczekiwania w kolejce, uprzejmość i pomocność pracowników,
- pozycja związana z **rozmieszczeniem lokali gastronomicznych** na terenie uczelni,
- pozycja związana z **funkcjonalnością skrzynek mailowych** dla studentów,
- pozycja związana z **kompletnością informacji w Biuletynie uczelni**.

Względnie niska korelacja powyższych pozycji z resztą skali może wynikać z niewielkiego doświadczenia (np. początkujący studenci nie mają zbyt wiele praktyki w zakresie egzaminów), słabo rozwiniętych postaw lub z niskiej komunikatywności tych tematów. Po wykluczeniu pozycji w dwóch powyższych etapach weryfikacji pozostał zestaw 55 pozycji, dla którego alfa Cronbacha wyniosła 0,945.

W celu identyfikacji charakterystyki wymiarowej spostrzeżenia jakości funkcjonalnej przez studentów zastosowano analizę składowych głównych²³. Braki odpowiedzi zastąpiono średnimi. Miara Kaisera–Meyer–Olkina adekwatności próby wyniosła 0,683 (tj. powyżej przyjmowanego progu 0,500²⁴), zaś test sferyczności Bartletta dał istotność $p = 0,000$. Zidentyfikowano 16 głównych składowych z wartością własną powyżej 1, zgodnie z kryterium Kaisera. Składowe te wyjaśniają 73,1% całkowitej wariancji (tabela 3). Przeprowadzono rotację metodą Varimax z normalizacją Kaisera.

Zgodnie z kryterium Cattella, wyróżnić można 3 składowe główne z największymi wartościami własnymi: w rankingu składowych według wartości własnej (w porządku malejącym), spłaszczenie wykresu w postaci zmian poniżej 0,5 zaczyna się od czwartej składowej (patrz tabela 3).

Przynależność właściwości odpowiadających danym pozycjom do wymiaru odpowiadającego danej składowej określono za pomocą kryterium ładunku czynnikowego powyżej 0,500; wyniki znajdują się w tabeli 4. Przypisanie właściwości do wymiarów jest przeważnie jasne w interpretacji. Wymiary związane z trzema składowymi o najwyższej wartości własnej można scharakteryzować następująco:

- 1) warunki do działalności studentów poza zajęciami obejmują nie tylko tematykę organizacji studenckich, lecz także koła naukowe oraz warunki do integracji studentów;

²³ Analiza składowych głównych została przeprowadzona z użyciem IBM SPSS Statistics, wersja 19.

²⁴ A. Malarska, *Statystyczna analiza danych wspomagana programem SPSS*, SPSS Polska, Kraków 2005; M. Rószkiewicz, *Narzędzia statystyczne w analizach marketingowych*, Academia Oeconomica, C.H. Beck, Warszawa 2002.

- 2) funkcjonowanie elektronicznej aplikacji do obsługi studentów (Wirtualnego Dziekanatu) odnosi się do zakresu rozwiązywanych przez tę aplikację spraw oraz łatwości korzystania z aplikacji, a także do niezawodności systemów IT uczelni;
- 3) warunki do nauki obejmują różnorodne właściwości związane ze wspieraniem procesu nauki, również pośrednio (tj. warunki do nauki w salach wykładowych, informacje o terminach dyżurów nauczycieli akademickich czy rozmieszczenie szatni).

Tabela 3. Składowe główne z wartością własną powyżej 1

Składowa główna	Wartość własna	% całkowitej wariancji	Skumulowany % całkowitej wariancji
1	12,538	22,796	22,796
2	4,425	8,045	30,841
3	2,978	5,415	36,256
4	2,318	4,215	40,471
5	2,268	4,123	44,594
6	1,979	3,599	48,192
7	1,848	3,360	51,552
8	1,671	3,038	54,590
9	1,592	2,895	57,486
10	1,492	2,713	60,199
11	1,369	2,489	62,688
12	1,277	2,322	65,010
13	1,180	2,145	67,155
14	1,122	2,040	69,195
15	1,087	1,977	71,172
16	1,061	1,928	73,100

Źródło: opracowanie własne.

W tabeli 5 zamieszczono średnie arytmetyczne ocen pozycji (na podstawie kodowania siedmiostopniowej skali Likerta) przypisanych zidentyfikowanym wyżej wymiarom spostrzegania jakości funkcjonalnej. Pozycje o dyskusyjnej przynależności (patrz przypisy do tabeli 4) nie zostały włączone do średnich. Wyraźnie widać, że warunki do działalności studentów poza zajęciami zostały ocenione relatywnie wysoko (wymiar odpowiadający pierwszej składowej), podczas gdy serwis elektroniczny (wymiar odpowiadający drugiej składowej) oceniony został znacznie gorzej.

Tabela 4. Struktura składowych głównych oraz charakterystyka spostrzeganych wymiarów jakości funkcjonalnej

Składowa główna	Spostrzegany wymiar jakości funkcjonalnej (interpretacja)	Struktura głównych składowych – pozycje z ładunkiem czynnikowym powyżej 0,500	ładunek czynnikowy
1	Warunki do działalności studentów poza zajęciami	Dotarcie do organizacji studenckich jest dla mnie łatwe	0,855
		Myślę, że informacje o organizacjach studenckich działających na uczelni są dla mnie łatwo dostępne	0,778
		Sądzę, że organizacje studenckie zapewniają mi możliwość integracji z innymi studentami	0,765
		Dotarcie do kół naukowych jest dla mnie łatwe	0,718
		Myślę, że na uczelni mam odpowiedni wybór kół naukowych	0,652
		Informacje o kołach naukowych działających na uczelni są dla mnie łatwo dostępne	0,645
		Uważam, że na uczelni mam odpowiedni wybór organizacji studenckich	0,645
		Moim zdaniem na uczelni panuje odpowiedni klimat dla działalności organizacji studenckich	0,543
		Jestem zdania, że organizacja studiów sprzyja mojej integracji z innymi studentami	0,523
2	Funkcjonowanie elektronicznej aplikacji do obsługi studentów (Wirtualnego Dziekanatu)	Uważam, że aplikacja Dziekanat Wirtualny jest niezawodna technicznie	0,796
		Dokonywanie operacji za pomocą Dziekanatu Wirtualnego jest dla mnie łatwe	0,741
		Aplikacje informatyczne przeznaczone dla studentów są moim zdaniem technicznie niezawodne	0,737
		Łatwo mi znaleźć potrzebne informacje w Dziekanacie Wirtualnym	0,674
		Myślę, że zakres spraw, jakie mogę załatwić za pomocą Dziekanatu Wirtualnego, jest odpowiedni	0,551
3	Warunki do nauki	Uważam, że mam właściwe warunki do nauki w salach wykładowych	0,683
		Informacje o terminach dyżurów nauczycieli akademickich są dla mnie łatwo dostępne	0,668
		Myślę, że rozmieszczenie szatni na terenie uczelni jest dla mnie dogodne	0,616
4	Strona internetowa samorządu studentów	Według mnie zakres dostępnych informacji na stronie samorządu studentów (www.esgieha.pl) jest dla mnie odpowiedni	0,795
		Łatwo mi znaleźć potrzebne informacje na stronie samorządu studentów (www.esgieha.pl)	0,778

Składowa główna	Spostrzegany wymiar jakości funkcjonalnej (interpretacja)	Struktura głównych składowych – pozycje z ładunkiem czynnikowym powyżej 0,500	Ładunek czynnikowy
5	Dostęp do informacji przydatnych w studiowaniu	Jestem zdania, że katalogi biblioteczne w wersji papierowej są dla mnie łatwo dostępne	0,752
		Łatwo mi wyszukać pozycje księgozbioru na półkach w Czytelni	0,652
		Forum internetowe studentów SGH jest dla mnie przydatne w rozwiązywaniu moich problemów	0,645
6	Warunki do integracji studentów na zajęciach językowych	Sądzę, że organizacja zajęć językowych sprzyja mojej integracji z innymi studentami	0,810
		Jestem zdania, że uczelnia w odpowiedni sposób pomaga mi w znalezieniu zatrudnienia*	0,565
7	Dostępność wyników egzaminów	Sądzę, że wyniki egzaminów są mi udostępniane na czas	0,765
		Sądzę, że moje wyniki egzaminów są dla mnie łatwo dostępne	0,592
		Moim zdaniem organizacja kolejek do okienek w Dziekanacie jest właściwa**	0,524
8	Dogodność terminów	Uważam, że terminy zajęć są dla mnie dogodne	0,728
		Uważam, że terminy zajęć językowych są dla mnie dogodne	0,726
		Organizacja procesu rozliczenia sesji egzaminacyjnej jest według mnie odpowiednia	0,593
9	Słuchanie głosu studentów	Sądzę, że oceny zajęć dokonywane przez studentów są odpowiednio wykorzystywane	0,738
		Moim zdaniem działania samorządu studenckiego są skuteczne	0,598
		Uważam, że godziny pracy Dziekanatu są dla mnie odpowiednie	0,539
10	Formularze oceny zajęć przez studentów	Uważam, że ocena zajęć na formularzach do oceny zajęć dla studentów jest kompleksowa	0,702
		Według mnie formularze do oceny zajęć dla studentów są czytelne	0,691
11	Funkcjonowanie punktów ksero	Według mnie organizacja pracy punktów ksero na terenie uczelni jest właściwa	0,724
		Godziny pracy punktów ksero na terenie uczelni uważam za odpowiednie	0,704
		Rozmieszczenie punktów ksero na terenie uczelni jest dla mnie dogodne	0,539
12	Wsparcie w karierze	Sądzę, że uczelnia zapewnia mi łatwy dostęp do informacji o ofertach pracy	0,635

Składowa główna	Spostrzegany wymiar jakości funkcjonalnej (interpretacja)	Struktura głównych składowych – pozycje z ładunkiem czynnikowym powyżej 0,500	Ładunek czynnikowy
13	Dostępność lokali gastronomicznych na terenie uczelni	Godziny otwarcia lokali gastronomicznych na terenie uczelni są dla mnie odpowiednie	0,593
		Oznakowanie budynków na terenie uczelni jest dla mnie czytelne	0,569
14	Powiadomianie o planowanych przerwach w działaniu aplikacji IT	Uważam, że we właściwy sposób jestem uprzedzany o planowanych przerwach w pracy aplikacji informatycznych dla studentów	0,795
15	Dostępność informacji o działalności samorządu studentów	Informacje o działalności samorządu studentów są dla mnie łatwo dostępne	0,741
16	Uprzejmość pracowników księgarni	Pracownicy księgarni na terenie uczelni są dla mnie uprzejmi	0,811

* Pozycja „Jestem zdania, że uczelnia w odpowiedni sposób pomaga mi w znalezieniu zatrudnienia” nie została uwzględniona w syntetycznym opisie wymiaru dla składowej głównej nr 6, ponieważ nie ma ona widocznego związku z kwestią integracji studentów. Ponadto, jedynie 10% badanych studentów zadeklarowało, że pracuje, stąd być może temat jest spostrzegany jedynie wizerunkowo.

** Pozycja „Moim zdaniem organizacja kolejek do okienek w Dziekanacie jest właściwa” ma ładunek czynnikowy 0,453 przy składowej głównej nr 4 („Funkcjonowanie elektronicznej aplikacji do obsługi studentów (Wirtualnego Dziekanatu)”) i wydaje się być bardziej powiązana z tym tematem (np. korelacja z pozycją „Łatwo mi znaleźć potrzebne informacje w Dziekanacie Wirtualnym” wynosi 0,406, podczas gdy korelacja z innymi pozycjami składowej głównej nr 7 nie przekracza 0,300). Stąd omawiana pozycja nie została uwzględniona w syntetycznym opisie wymiaru odpowiadającego składowej głównej nr 7.

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5. Średnie oceny spostrzeganych wymiarów jakości funkcjonalnej (na postawie siedmiostopniowej skali Likerta)

Składowa główna	Spostrzegany wymiar jakości funkcjonalnej (interpretacja)	Średnia ocen (wg skali siedmiostopniowej, 1–7)
1	Warunki do działalności studentów poza zajęciami	4,95
2	Funkcjonowanie elektronicznej aplikacji do obsługi studentów (Wirtualnego Dziekanatu)	3,71
3	Warunki do nauki	4,79
4	Strona internetowa samorządu studentów	4,62

Składowa główna	Spostrzegany wymiar jakości funkcjonalnej (interpretacja)	Średnia ocen (wg skali siedmiostopniowej, 1–7)
5	Dostęp do informacji przydatnych w studiowaniu	4,64
6	Warunki do integracji studentów na zajęciach językowych	4,89
7	Dostępność wyników egzaminów	4,76
8	Dogodność terminów	4,57
9	Słuchanie głosu studentów	3,72
10	Formularze oceny zajęć przez studentów	4,90
11	Funkcjonowanie punktów ksero	4,77
12	Wsparcie w karierze	4,55
13	Dostępność lokali gastronomicznych na terenie uczelni	5,23
14	Powiadamianie o planowanych przerwach w działaniu aplikacji IT	4,27
15	Dostępność informacji o działalności samorządu studentów	4,33
16	Uprzejmość pracowników księgarni	5,17

Uwaga: Pozycje o dyskusyjnej przynależności do wymiarów spostrzegania jakości funkcjonalnej (patrz przypisy do tabeli 4) nie zostały uwzględnione w średnich ocen.

Źródło: opracowanie własne.

6. Podsumowanie

Przedstawione wyniki wskazują, że spostrzeganie jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej na uczelni nie jest w pełni rozwinięte wśród początkujących studentów. Niższa częstość odpowiedzi oraz niższe korelacje z resztą skali niektórych pozycji związanych m.in. z egzaminami, stypendiami, Biblioteką, Dziekanatem czy Biurem ds. Absolwentów mogą być związane z niewielkim osobistym doświadczeniem studentów I roku w tych kwestiach. Przy okazji okazało się, że spersonalizowane stwierdzenia w kwestionariuszu oraz wyraźna instrukcja, aby oceniać wyłącznie własne doświadczenie, nie zapobiegły umieszczeniu opinii opartych wyłącznie na wizerunku.

Wynik ten może stanowić argument za tym, by w badaniach nad spostrzeganiem jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej przyjmować za obiekt badań studentów starszych lat, ponieważ postawy początkujących studentów względem szeregu właściwości jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej wydają się być jeszcze słabo ukształtowane.

Po wykluczeniu właściwości, co do których uznano za prawdopodobne niskie doświadczenie studentów, analiza składowych głównych pozwoliła na identyfika-

cję jasno interpretowalnej 16-wymiarowej charakterystyki spostrzegania jakości funkcjonalnej. Wymiary cechujące się największą dostępnością postaw studentów (odpowiadające składowym o najwyższej wartości własnej) to: warunki do działalności studentów poza zajęciami, funkcjonowanie aplikacji elektronicznej dla studentów (Wirtualnego Dziekanatu) i wreszcie – rozmaite formy (w tym pośrednie) ułatwiania studentom nauki. Pierwszy ze zidentyfikowanych wymiarów cechuje się wyraźnie wyższą wartością własną, co oznacza, że w kwestiach jakościowych związanych z działaniem organizacji studenckich, kół naukowych i integracji studentów już pierwszoroczni studenci mają relatywnie dobrze ukształtowane opinie. W tym kontekście szczególnie pozytywna wydaje się być informacja, że średnia ocena tych właściwości jest na stosunkowo wysokim poziomie 4,95 (w skali 1–7).

Uzyskany wynik analizy składowych głównych przemawia za tym, że istnieje pewien wspólny sposób spostrzegania jakości funkcjonalnej usługi edukacyjnej, widoczny nawet u początkujących studentów, których postawy – jak uzasadniono wyżej – nie są jeszcze do końca ukształtowane. Zidentyfikowana struktura wymiarowa może być podstawą budowania narzędzi badawczych do pomiaru postaw studentów badanej uczelni.

Bibliografia

1. Carr A., *Psychologia pozytywna*, Zysk i S-ka, Poznań 2004.
2. Chowdhury A.H., Iqbal Md.T., Miah Md.K., *A Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh Using SERVQUAL*, Journal of Knowledge Globalization 2010, Vol. 3, no. 1.
3. Doroszewicz S., *Metoda pomiaru jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym*, w: *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2007.
4. Doroszewicz S., *Jakość kształcenia studentów studiów stacjonarnych SGH i AE Poznań w kontekście modeli kształcenia wg Joyce'a i innych teoretyków*, w: *Systemy zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym*, red. D. Wosik, Wydawnictwo AE w Poznaniu, Poznań 2007.
5. Doroszewicz S., *Metodyka badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym*, w: *Metodyka i badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w Polsce*, red. S. Doroszewicz, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.
6. Kobylińska A., *Model jakości kształcenia w Szkole Głównej Handlowej z perspektywy studentów studiów niestacjonarnych*, w: *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2007.

7. Kobylińska A., *Metodyka badania jakości usług*, w: *Metodyka i badania jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w Polsce*, red. S. Doroszewicz, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.
8. Kobylińska A., *Metodyka badań jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym. Wyniki pomiarów jakości kształcenia studentów studiów stacjonarnych w Szkole Głównej Handlowej*, w: *Systemy zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym*, red. D. Wosik, Wydawnictwo AE w Poznaniu, Poznań 2007.
9. Kotler Ph., *Marketing*, Rebis, Warszawa 2005.
10. Kotler Ph., Kartajaya H., Setiawan I., *Marketing 3.0*, MT Biznes, Warszawa 2010.
11. Ling C.L., Lau T.C., Tan H.P., *The Impact of Resource Input Model of Education Quality on the Overall Students' Perceived Service Quality*, Canadian Social Science 2010, Vol. 6, no. 2.
12. Malarska A., *Statystyczna analiza danych wspomaganą programem SPSS*, SPSS Polska, Kraków 2005.
13. Nadiri H., Kandampully J., Hussain K., *Students' perceptions of service quality in higher education*, Total Quality Management, May 2009, Vol. 20, no. 5.
14. Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V., *Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Model*, Human Resources Management 1991.
15. Pawłowska B., Witkowska J., Nieżurawski L., *Nowoczesne koncepcje strategii orientacji na klienta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
16. Quinn A., Lemay G., Larsen P., Johnson D.M., *Service quality in higher education*, Total Quality Management, February 2009, Vol. 20, No. 2.
17. Rószkiewicz M., *Narzędzia statystyczne w analizach marketingowych*, C.H. Beck, Warszawa 2002.
18. Ryff D., Singer B., *From social structure to biology*, in: Snyder C.R., Lopez S.J. (ed.), *Handbook of positive psychology*, Oxford University Press 2002.
19. Witek J., *Jakość obsługi klienta w kontekście zarządzania firmą usługową*, http://mup.pomocprawna.info/mup_document,40.html [dostęp: 31.07.2011].
20. <http://en.wikipedia.org/wiki/Service> [dostęp: 31.07.2011].